

UOT: 338.43

## ÜKİ VƏ ISO 9001:2000 KİS-nin MÜƏSSISƏ FƏALİYYƏTİNDƏ ROLU VƏ FAYDALARI

Y. X. ƏLƏSKƏROVA

Qafqaz Universiteti

*Məqalədə ÜKİ və ISO 9001 KİS anlayışları açıqlanmış, tətbiqinin müəssisəyə gətirdiyi fayda və üstünlükləri haqqında ətraflı məlumat verilmişdir. Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsinin müəssisənin bazarda səmərəli fəaliyyət göstərməsinin, rəqabət üstünlüyü qazanmasının ən əsas vasitəsi olduğu vurğulanmışdır. ÜKİ və ISO-nun tətbiqini çətinləşdirən amillər, sahədə var olan problemlər təhlil edilərək konkret həlli yolları və tövsiyələr verilmişdir*

*Açar sözlər. ÜKİ, ISO, müştəri məmnuniyyəti, standartlaşma.*

**B**iznesin indiki qeyi-müəyyənlik və sürətli dəyiş-kənlik şəraitində uğur əldə etmiş müəssisələrin əksəriyyəti faydalı idarəetmə sistemi qurmuş və ya qurmaq üzrədir. Yaxşı idarəetmə sistemi bazar payının əldə etməsinə, müştəri loyallığının qazanılmasına və müştəri məmnuniyyətini artırılmasına gətirib çıxarır. ÜKİ-si məhz belə idarəetmə sistemlərindən biridir. Onun nə dərəcədə səmərəli olması və yaxud səmərəsiz olması onun palnlaşdırılması, həyata keçirilməsi və icrasına nəzarətindən asılıdır. Hazırkı vəziyyətdə məhsulların keyfiyyətli olması müəssisələrin daha çox gəlir əldə etmələri üçün deyil, onların fəaliyyətlərini davam etdirə bilmələri üçün zəruri hala gəlmişdir.

Müasir bazar iqtisadiyyatı şəraitində bazarda uğurla fəaliyyət göstərmək və rəqabətə tab gətirmək istəyən müəssisə mütləq ISO 9001 KİS tətbiq etməlidir. Bu gün iri müəssisələr öz tərəfdaşlarını seçərkən onların ISO 9001 standartına uyğun idarəetmə sistemə malik olub-olmamalarını əsas göstərici kimi götürürlər. Digər tərəfdən xarici ölkələrə öz məhsul və xidmətlərini ixrac etmək istəyən ölkə, inkişaf etmiş ölkələrdə özünə ticarət tərəfdaşı tapmaq üçün həmin standartı mütləq tətbiq etməlidir.

### ÜKİ və ISO 9001:2000 KİS-nin müəssisə fəaliyyətində rolu və faydaları

Ümumi keyfiyyət yanaşmasına görə keyfiyyət, bir həyat tərzı olmalıdır və hər bir fərdin fəaliyyəti, işlədiyi müəssisə ilə vəhdət təşkil etməlidir. Ümumi keyfiyyət, bir müəssisədə həyata keçirilən bütün fəaliyyətlərdə bütün işlərdə, müştəri istəklərini qarşılaya bilmək üçün rəhbərlik, insan, edilən iş, məhsul və xidmət keyfiyyətlərinin, bir sistem olaraq, hamının iştirakı ilə, hədəf və məqsədlərin birliyi ilə təmin olunur və inkişaf etdirilir. Davamlı inkişaf müəssisədə hər kəsin iştirakını lazımli edən bir müddətdir. Davamlı inkişaf sayəsində müəssisə artan məhsuldarlıq sayəsində xərcləri aşağı salmağa nail olacaq ki, bu da həm qısa həm də uzunmüddətli dövrdə gəlirlərin artımını təmin edəcək və müəssisənin inkişafına səbəb olacaqdır.

ÜKİ-si uzunmüddətli dövrdə müştərilərin təmin olmasını, fayda əldə etməsi və keyfiyyətli mal və məhsul ilə təchiz edilməsini və eyni zamanda bu işdə bütün personalın iştirakını qarşısına məqsəd qoymuşdur. ÜKİ-nin tətbiqi nəticəsində xətlərin önləndilməsi ilə xərclər azalır: israf, yan məhsul, lazımsız anbar yığımları, zaman itkiləri, təhvil müddətindəki gecikmələr və digər itkilər aradan qaldırılır. Bununla da müəssisə səmərəliliyi yüksəldərək məqsədlərinə daha tez nail olmağa bacarır. Ümumi keyfiyyət idarəedilməsi ilə hər bir keyfiyyət amilinin yaxşılaşdırılmasına nail olmaq mümkün olacaqdır. Ümumi keyfiyyətin idarəedilməsi müştəri gözləntilərini hər şeydən üstün tutan və məhz müştəri tərəfindən təyin olunan keyfiyyəti, məhsul istehsalında və ya xidmətlərin göstərilməsində əsas tutan idarəetmə formasıdır.

ÜKİ ilə əlaqədar məqsədləri müəyyən başlıqlar altında aşağıdakı kimi toplamaq mümkündür.

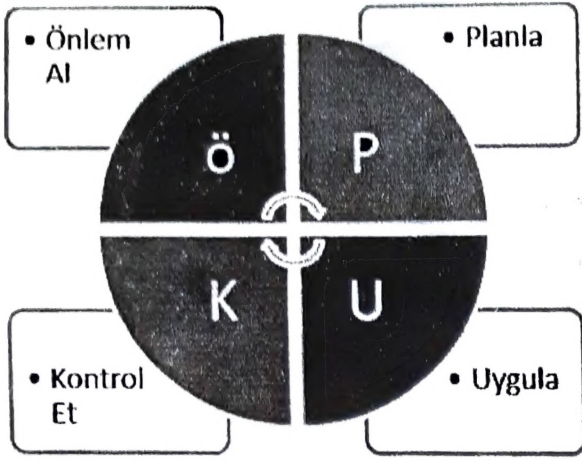
- İtkilərin qarşısının alınması,
- Xərcləri salma,
- Məhsuldarlığı artırma,
- İstehsal zamanlarını qısaltma
- Keyfiyyəti artırma,
- Davamlı yaxşılaşdırma və inkişaf

ÜKİ ilə bağlı görkəmli alimlərin, Deming, Juran, Grosby, İmai, İşikavanın dəyərli fikirləri olmuşdur. Bunların hamısının ortaq cəhəti isə müştəri məmnuniyyətinin ön planda tutmasıdır. Deming davamlı yaxşılaşdırmağı təmin etmək üzrə ediləcək ən əhəmiyyətli keyfiyyət nəzarət vasitələrindən biri olan "Deming Çarxını" müəllifidir. Deming çarxına görə statistik keyfiyyətə nəzarət aşağıdakı 4 mərhələ üzrə aparılmalıdır:

1. Planlama
2. Tətbiq
3. Nəzarət etmə
4. Düzəltmə

Deming, bir şirkətin ancaq belə bir proses ilə müştərinin etibarını, qazanacağı və müvəffəqiyyətli olacağı düşünürdü.





Şəkil 1.2 Deming çarxı-1

İndiki zamanda da Demingin fikirlərini əsas tutaraq fəaliyyətlərini quran müəssisələr daha uğurlu və müvəffəq olaraq, bazar payını artırmağa və sadıq müştərilər qazanmağa nail olmuşlar.

Bu gün müəssisənin etibarlı olmasının təminatçısı kimi ISO 9001 standartı çıxış edir. ISO 9001 standartının ən əsas hədəflərindən biri müəssisənin fəaliyyətinin müştərilərin istək və tələbləri üzərində qurmaqla, onların məmnunluğunun təmin edilməsidir. ISO 9001 sənədinin istifadə edilməsi, müəssisələrə bazar üstünlüyü təmin etməsinin yanında davamlı yaxşılaşdırma və intizam mexanizmini də qazandırır. ISO 9001:2000 KİS-nin tətbiqindən əldə olunan səmərələr aşağıdakılardır:

- daxili idarəetmə sisteminin təkmilləşməsi;
- işçilərin peşəkarlığı artırılması;
- işçilərin vəzifə bölgüləri və məsuliyyətləri düzgün müəyyənləşdirilməsi;
- konkret işçidən asılılıq azalması;
- müştərilərin sayı çoxalması;
- yeni müqavilələr bağlanılması;
- istehsal prosesinə nəzarət və itkilərin qarşısının alınması sistem şəklinə gətirilməsi;
- qərar qəbul etmə sistemi faktlara əsaslanan bir formada işlənilib hazırlanması;
- şirkətin imici artırılması;
- daxili kommunikasiya və əlaqələr sistemi yaradılması;
- riskin səviyyəsi azalması;
- davamlı təkmilləşmə sistemi formalaşması və s.

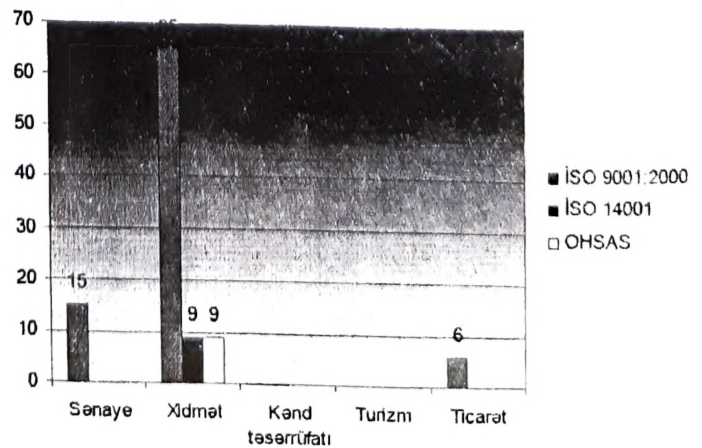
Standartın tətbiqi müəssisənin bazarın imkanlarına və dinamikasına çevik reaksiyana, satış həcmi və beləliklə də gəlirlərin artmasına, müştərilərin məmnunluğunun əldə edilməsinə, habelə müəssisənin resurslarından səmərəli istifadə olunmasına, müştərilərin etibarını qazanmaqla bazarda firmanın dayanıqlığının təmin olunmasına yol açır. ISO 9001:2008 standartı, aşağıdakı fəaliyyətlərə əsaslanaraq, təşkilat üçün lazımlı olan planlama və

təbiiq, izləmə, ölçmə, analiz və yaxşılaşdırma proseslərini, yerinə yetirir. Bunlar:

- Məhsulun uyğunluğunu göstərmək,
- Keyfiyyət rəhbərlik sisteminin uyğunluğunu təmin etmək,
- Davamlı keyfiyyətə rəhbərlik sisteminin fəaliyyətini yüksəltməkdir.

Lakin standartın tətbiq mərhələsində ümumiyyətlə sistem sənədləşməsi ilə əlaqədar bürokratik işlər, alətlərin standartlaşdırılması üçün laboratoriyaların əskikliyi, statistik metodların tətbiq olunması kimi çətinliklərlə qarşılaşılır. Ümumi olaraq müəssisələrin qarşılaşdığı maneələri sənədləşdirilmə müddəti və sonrası olaraq iki qrupda araşdırılmışdır. Sənədləşdirilmə müddətində ən çox qarşılaşan problemlər: tədarükçülərin idarəsinin əskikliyi, təhsil əskikliyi və mövcud sənədləşmənin qeyri-kafiliyidir. Sənədləşdirilmə sonrasında ən çox qarşılaşan problemlər isə; sənəd idarəsi, yoxlama və yoxlama proqramlarında keyfiyyət siyasəti; rəhbərliyə geri çevrilməsinin təmin etməsindəki müvəffəqiyyətsizliklərdir. Sənədləşmə ilə bağlı problemləri sənədlərin elektron formatına köçürülməsi ilə aradan qaldırmaq mümkündür.

Əksər keçid ölkələrində və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə əsas problem texnoloji və texniki çatışmazlıqlarla əlaqədar ortaya çıxır. Bu halda mal texniki, texnoloji çatışmazlıqlarla əlaqədar olaraq yeni dünya bazarlarına çıxış üçün tələb edilən xüsusiyyətlərə malik olmayacaq və gözlənilən faydalılığı verməyəcək. Amma əgər ISO texniki, texnoloji və idarəetmə baxımdan təşkilatın yüksəldilməsi üçün alət kimi istifadə edilərsə, sistemin xərcləri azaltmağa doğru irəliləyəcəyinə, səmərəliliyin yüksəldiləcəyinə və idarəetmə nəzarətinin yaxşılaşacağına tam zəmanət vermək və habelə istehlakçıların tam razılığına nail olmaq olar. ISO-nun tətbiqində işçiləri təlimatlandırılmaqla, təhsil və ixtisas biliklərini yüksəltməklə gördükləri işlərdə daha məsuliyyətli olmağı və daha faydalı iş görməyi bir hədəf olaraq qarşıya qoymaq lazımdır. Yalnız hamının iştirakı və qarşılıqlı səyi nəticəsində lazımı nəticələr əldə olunacaqdır.



Şəkil 1.3 Azərbaycanda ISO standartının tətbiq sahələri

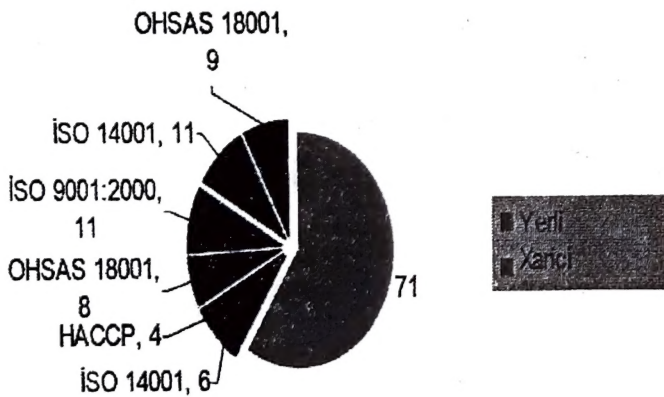


Beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində maraqlı məsələlərdən biri də standartları tətbiq edən müəssisələrin hansı sahədə fəaliyyət göstərmələridir. Bununla dolayısı ilə də olsa Azərbaycanda iqtisadiyyatın hansı sahəsinin daha çox inkişaf etdiyini və beynəlxalq sistemə uyğunlaşdığını qiymətləndirmək olar.

Mənbə: Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM) - Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət: araşdırma nəticələrin analitik hesabatı, Noyabr 2006

Göründüyü kimi ISO 9001 standartını tətbiq edən firmaların əksəriyyəti xidmət sektorunda fəaliyyət göstərir. Bu onunla bağlıdır ki, xidmət göstərən firmalar müştərilərdən bir başa asılıdırlar və müştəri məmnunluğu onların biznesində əsas amildir. Odur ki, müştərilərin tələblərini və standartı tətbiq edən firmalara üstünlük vermələrini nəzərə alaraq xidməti müəssisələr beynəlxalq standartı tətbiq edirlər. Lakin istehsal müəssisələrinin də beynəlxalq standartları tətbiq etməsi böyük əhəmiyyət kəsb edir və bu onlara böyük üstünlüklər verir.

Azərbaycanda beynəlxalq standartların əksəriyyəti yerli firmalar tərəfindən tətbiq olunur və bu müsbət haldır. Lakin xarici firmaların sayı da az deyil. Bunu əyani olaraq aşağıdakı şəkildən görə bilərik.



Şəkil 1.4 ISO standartının yerli və xarici müəssisələr tərəfindən tətbiq olunması nisbəti

Mənbə: Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM) - Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət: araşdırma nəticələrin analitik hesabatı, Noyabr 2006

Beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsi sertifikatlaşdırma firmalarından əhəmiyyətli dərəcədə asılıdır. Bu isə əsasən sertifikatlaşdırma firmalarının marketing siyasətinin və təqdim etdikləri xidmətin keyfiyyətinin səviyyəsinə bilavasitə bağlıdır. Bu baxımdan sertifikatlaşdırma firmalarının müştərilərlə münasibəti, yeni müştəri cəlb etmə siyasətləri və göstərdikləri xidmətin keyfiyyəti mühüm məsələlərdəndir.

#### Nəticə və təkliflər

ISO 9001 Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi, Ümumi Keyfiyyətin İdarəedilməsinə keçmək üçün bir ön addımdır və ISO 9001 ilə ÜKİ fəlsəfə olaraq birbirlərini tamamlayan anlayışlardır. ISO 9000 stan-

dartlarına uyğun olan sistemlər təşkilat xaricində malların keyfiyyətinə zəmanət verməklə yanaşı, rəhbərliyə fəaliyyətlərin düzgün yerinə yetirilməsindən əminlik verir. Müəssisələrin keyfiyyətli məhsul və ya xidmət çıxarmalarında bütün çalışanların iştirakının təmin edilməsi çox əhəmiyyətlidir. Müəssisə daxilində keyfiyyəti hər hansı bir səviyyəsinin öhdəsinə buraxmaq keyfiyyət idarəetmə fəlsəfəsinə ziddir. Çünki əgər müəssisə keyfiyyətli məhsul istehsal etmək istəyirsə bunu yalnız proses şəklində hər bir əməliyyat və hər bir işçini bu istiqamətdə təlimləndirərək etmək mümkün olacaqdır. ÜKİ-si müştərilərin ehtiyac və istəklərinin qarşılamaı üçün starteji yanaşmadır. O həmçinin düzgün qərarların təyin olunmasına və inkişafa kömək edir. Ümumi olaraq ölkəmizdə fəaliyyət göstərən müəssisələrə bu sahədə mövcud problemlərin aradan qaldırılması və qarşıya qoyulmuş məqsədlərə nail olması üçün aşağıdakı tövsiyələri verə bilərik:

1) İstehsal zamanı və laboratoriyada istifadə olunan bəzi avadanlıqların eyniləşdirmə (kalibrasiya) prosesi təkmilləşdirilməsi

2) təhlükəsizlik qaydaları gücləndirilməlidir.

3) Anbarda saxlanılan malların izlənmə prosesi (identifikasiya) təkmilləşdirilməlidir.

4) İşçilərin atestasiyasının keçirilməsi və işçilərin xidməti fəaliyyətlərinin qiymətləndirilməsi məqsədə uyğun olar.

Azərbaycanda istehsalat sektorunda ISO 9001:2008 Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi inkişafına nail olmaq üçün aşağıdakı təkliflər hazırlanmışdır:

- 1) müəssisələrin beynəlxalq standartın üstünlükləri üzrə maarifləndirilməsi;
- 2) beynəlxalq standartların tətbiqi üzrə Konsaltinq Mərkəzinin yaradılması;
- 3) beynəlxalq standartlar üzrə informasiya mərkəzinin yaradılması;
- 4) beynəlxalq standartların tətbiqinin səmərələri, tətbiqi qaydaları və s. məsələlər üzrə kitabların, bukletlərin və digər informasiya materiallarının çap edilməsi və paylanması;
- 5) bu istiqamətdə beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlığın qurulması və xarici ölkələrin təcrübələrinin ölkəyə tətbiq edilməsi;
- 6) müxtəlif həvəsləndirici tədbirlərin - seminarların, konfransların təşkili, eləcə də müxtəlif reklam vasitələrindən istifadə olunması
- 7) qeyri-hökumət təşkilatları və ictimai birliklərlə əməkdaşlıq edərək beynəlxalq standartların tətbiqini genişləndirəcək müxtəlif layihələrin həyata keçirilməsi;
- 8) müəssisələrin standartlaşdırma işlərinə cəlb edilməsi üçün üzvlük sisteminin yaradılması;
- 9) beynəlxalq standartlarının tətbiqinin genişləndirilməsi üzrə dövlət proqramının hazırlanması və icrası;



- 10) ixrac olunan məhsullara məcburi sertifikatlaşdırmanın tətbiq edilməsi;
- 11) məcburi sertifikatlaşdırılmalı məhsulların sertifikatlaşdırılmasının aparılması üçün beynəlxalq sertifikatlaşdırma firmalarının müqavilə əsasında cəlb edilməsi və beləliklə dövlətin işinin daha effektiv və asan təşkil edilməsi (outsourcing).

Aydındır ki, keyfiyyətin lazımi səviyyəsini təmin etmək üçün texniki maneələr, resurs çatışmazlıqları və texnoloji balanssızlıqlar ilk növbədə müəyyən edilməli və məqsədəuyğun yerinə yetirmə və keyfiyyətin təmin

edilməsi üçün onların aradan qaldırılması yolu tapılmalıdır. Ümumiyyətlə Azərbaycanda beynəlxalq standartların, keyfiyyət idarəetmə sistemlərinin tətbiqini genişləndirmək üçün ilk növbədə informasiya yayımı fəaliyyətləri həyata keçirilməlidir, yəni işçilər, rəhbərlər, sahibkarlar bu haqqında məlumatlandırılmalıdır. Ölkəmizdə fəaliyyət göstərən və beynəlxalq standartları tətbiq etməyən müəssisələr arasında geniş maarifləndirmə işləri aparmaqla onların beynəlxalq standartları tətbiq etməsi təmin olunmalıdır.

## ƏDƏBİYYAT

1. Howard S. Gitlow; "Alan Oppenheim, Rosa Oppenheim, David Levine", Quality Management, 3.Ed, 2004, s. 49.
2. Efil, 1995, s.29.
3. Lakhe və Mohantay, 1994:427.
3. Şimşek, Muhittin; Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, İstanbul, Alfa Yayınları, 2000, s. 3.
4. Dudek-Burlikowska, M.; "Aspects of Improving The Organization Directed To The Quality", Archives of Materials Science and Engineering, Volume 43, Issue 2, June 2010, s. 101-108.
5. Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM) Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət: araşdırma nəticələrin analitik hesabı, Bakı, Noyabr 2006 səh.30

### Роль TQM и ИСО 9001:2008 в деятельности компании и их выгоды

Е.Х.Алескерова

В статье раскрыты понятия управление качеством и ISO 9001 системы менеджмента качества, и дано информация о выгодах и преимуществах применения на предприятии. Подчеркнуто что удовлетворение потребностей клиентов является главным средством эффективного функционирования предприятия на рынке и получения конкурентных преимуществ. Были проанализированы существующие проблемы в области, факторы усложняющие реализацию ИСО и управление качеством, даны рекомендации и конкретные пути их решения.

**Ключевые слова.** Управление Качеством, ИСО, Удовлетворение Потребностей Клиентов, Стандартизация.

### Role and benefits TQM and ISO 9001:2008 of the activity of the enterprise

Y.X.Aleskerova

In this article TQM and ISO 9001 concepts have been explained and comprehensive information about the benefits and advantages brought into company from its implementation has been given. In order for a company to operate profitable and acquire the competitive advantage in the market the significance of the provision of customer satisfaction has been emphasized. The key issues which are making the realization of TQM and ISO so challenging and other problems have been analyzed and corresponding solutions have been recommended.

**Key words.** TQM, ISO, Customer Satisfaction, Standardization